

IBM Cloud Identity

Στην παρούσα Περιγραφή Υπηρεσιών παρέχεται μια περιγραφή της Υπηρεσίας Cloud. Στα αντίστοιχα έγγραφα παραγγελίας παρέχονται πληροφορίες τιμολόγησης και πρόσθετες λεπτομέρειες σχετικά με την παραγγελία του Πελάτη.

1. Υπηρεσία Cloud

1.1 Προσφορές

Ο Πελάτης μπορεί να επιλέξει από τις ακόλουθες διαθέσιμες προσφορές.

1.1.1 IBM Cloud Identity Connect

Αυτή η Υπηρεσία Cloud αποτελεί ένα ενιαίο περιβάλλον με το IBM Security Access Management (ISAM), το οποίο περιλαμβάνεται ως λογισμικό ενεργοποίησης, και παρέχει μια λύση για την υποστήριξη των επιχειρηματικών απαιτήσεων του Πελάτη για τη διαχείριση της πρόσβασης τόσο στις τοπικά εγκατεστημένες εφαρμογές όσο και τις εφαρμογές στο cloud.

1.1.2 IBM Cloud Identity Essentials

Αυτή η Υπηρεσία Cloud παρέχει στον Πελάτη τη δυνατότητα ενιαίας σύνδεσης (single sign-on - SSO) στις εφαρμογές cloud της IBM και στις δημόσιες εφαρμογές cloud που χρησιμοποιεί. Αυτή η Υπηρεσία Cloud μπορεί να συνδυαστεί με το IBM MaaS360 για την παροχή πρόσθετων επιπέδων ελέγχου ασφάλειας, όπως π.χ. η πρόσβαση υπό όρους (conditional access).

1.1.3 IBM Cloud Identity Verify

Αυτή η Υπηρεσία Cloud αποτελεί ένα ενιαίο περιβάλλον με το IBM Security Access Management (ISAM), το οποίο περιλαμβάνεται ως λογισμικό ενεργοποίησης, και παρέχει μια λύση για την υποστήριξη των επιχειρηματικών απαιτήσεων του Πελάτη για τη διαχείριση της πρόσβασης τόσο στις τοπικά εγκατεστημένες εφαρμογές όσο και τις εφαρμογές στο cloud. Αυτή η Υπηρεσία Cloud παρέχει ένα πρόσθετο επίπεδο ταυτοποίησης για τον έλεγχο της ταυτότητας των χρηστών κατά την πρόσβασή τους σε μια ψηφιακή υπηρεσία. Διατίθεται για το Cloud Identity Connect και το Cloud Identity Essentials προκειμένου να παρέχει ένα δεύτερο επίπεδο ταυτοποίησης για εφαρμογές χρησιμοποιώντας αυτές τις πλατφόρμες για την ασφάλεια πρόσβασης και την ενιαία σύνδεση (SSO).

1.1.4 IBM Cloud Identity Govern

Αυτή η Υπηρεσία Cloud αποτελεί ένα ενιαίο περιβάλλον με το IBM Governance and Intelligence (IGI), το οποίο περιλαμβάνεται ως λογισμικό ενεργοποίησης, και παρέχει μια λύση για την υποστήριξη των επιχειρηματικών απαιτήσεων του Πελάτη για τη διαχείριση της πρόσβασης τόσο στις τοπικά εγκατεστημένες εφαρμογές όσο και τις εφαρμογές στο cloud. Αυτή η Υπηρεσία Cloud παρέχει σε οργανισμούς προηγμένες δυνατότητες διαχείρισης κύκλου ζωής στοιχείων ταυτότητας στο cloud, συμπεριλαμβανομένης της διαχείρισης της ροής εργασιών για αιτήματα πρόσβασης σε εφαρμογές.

1.1.5 IBM Cloud Identity Connect and Verify

Μια συνδυαστική προσφορά των IBM Cloud Identity Connect και IBM Cloud Identity Verify.

1.1.6 IBM Cloud Identity Connect Verify and Govern

Μια συνδυαστική προσφορά των IBM Cloud Identity Connect, IBM Cloud Identity Verify και IBM Cloud Identity Govern.

1.2 Προαιρετικές Υπηρεσίες

1.2.1 IBM Cloud Identity Non-Production

Το IBM Cloud Identity Non-Production Environment on Cloud είναι μια χωριστή περίπτωση χρήσης της πλατφόρμας IBM Cloud Identity την οποία επιτρέπεται να χρησιμοποιεί ο Πελάτης μόνο για την εκτέλεση εσωτερικών μη παραγωγικών δραστηριοτήτων, συμπεριλαμβανομένων, ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, δραστηριοτήτων διενέργειας δοκιμών, ρύθμισης απόδοσης, διάγνωσης σφαλμάτων, εσωτερικής συγκριτικής αξιολόγησης απόδοσης (benchmarking), δοκιμαστικής εφαρμογής (staging) και διασφάλισης ποιότητας ή/και για την ανάπτυξη εσωτερικά χρησιμοποιούμενων προσθηκών ή επεκτάσεων της

Υπηρεσίας Cloud με τη χρήση δημοσιευμένων API (application programming interfaces). Αυτή η Υπηρεσία Cloud δεν περιλαμβάνει μια σύμβαση επιπέδου παροχής υπηρεσιών (SLA) αναφορικά με τη διαθεσιμότητα.

1.3 Υπηρεσίες Επιτάχυνσης

1.3.1 IBM Cloud Identity Connect Solution Planning

Αυτή η υπηρεσία παρέχει επαγγελματικές υπηρεσίες διάρκειας μίας (1) εβδομάδας κατά την οποία η IBM θα εκτελέσει ορισμένες ή όλες τις ακόλουθες δραστηριότητες:

- Διαμόρφωση περιβάλλοντος ενιαίας σύνδεσης (single sign-on) για βασιζόμενες στο cloud εφαρμογές SaaS
- Παραμετροποίηση μιας πλατφόρμας εκκίνησης (launch pad) για τον εύκολο εντοπισμό εφαρμογών
- Διασύνδεση εφαρμογών με έτοιμες λειτουργίες σύνδεσης (connectors)
- Σχεδιασμός και αρχιτεκτονική της λύσης και σχετική καθοδήγηση
- Προτεινόμενες από την IBM προσεγγίσεις και πρακτικές

1.3.2 IBM Cloud Identity Verify Workshop for Multi-Factor Authentication

Αυτή η υπηρεσία παρέχει ένα εργαστήριο επαγγελματικών υπηρεσιών διάρκειας τριών (3) ημερών, το οποίο θα επικεντρώνεται στις προκλήσεις της ταυτοποίησης πολλαπλών παραγόντων και στην προστασία των εφαρμογών του Πελάτη με τη χρήση του IBM Cloud Identity Verify. Το εργαστήριο θα καλύπτει μερικά ή όλα τα ακόλουθα θέματα:

- Ενσωμάτωση γνώριμων μηχανισμών ταυτοποίησης σε όλες τις ψηφιακές και προσωπικές αλληλεπιδράσεις όπου απαιτείται ταυτοποίηση
- Παραμετροποίηση εφαρμογής για την επιβολή ισχυρής ταυτοποίησης (strong authentication) με τη χρήση ενός φιλικού για την προγραμματιστή REST API
- Παροχή προτάσεων για την ασφάλεια ταυτοτήτων σύμφωνα με τις βέλτιστες πρακτικές του κλάδου
- Εναρμονισμένη εμπειρία χρηστών και υιοθέτηση σε όλους τους παράγοντες μορφής - τηλέφωνα, υπολογιστές tablet και φορητούς υπολογιστές

1.3.3 IBM Cloud Security Strategy and Planning

Αυτή η υπηρεσία παρέχει ένα εργαστήριο επαγγελματικών υπηρεσιών διάρκεια τριών (3) εβδομάδων σχετικά με τον τρόπο εφαρμογής βέλτιστων πρακτικών ασφάλειας για το cloud. Το εργαστήριο επικεντρώνεται κυρίως στην ασφάλεια υποδομής και εφαρμογών. Το εργαστήριο θα καλύπτει μερικά ή όλα τα ακόλουθα θέματα:

- Διαμόρφωση περιβάλλοντος ενιαίας σύνδεσης (single sign-on) για βασιζόμενες στο cloud εφαρμογές SaaS
- Παραμετροποίηση μιας πλατφόρμας εκκίνησης (launch pad) για τον εύκολο εντοπισμό εφαρμογών
- Διασύνδεση εφαρμογών με έτοιμες λειτουργίες σύνδεσης (connectors)
- Σχεδιασμός και αρχιτεκτονική της λύσης και σχετική καθοδήγηση
- Πληροφόρηση για τις αναδυόμενες τάσεις στην ασφάλεια του κυβερνοχώρου
- Προτεινόμενες από την IBM προσεγγίσεις και πρακτικές

1.3.4 IBM Cloud Identity Expert On Demand

Αυτή η υπηρεσία παρέχει επαγγελματικές υπηρεσίες διάρκειας είκοσι (20) ωρών, οι οποίες παραδίδονται με τη μορφή δώρων συνεδριών κατά τη διάρκεια μιας χρονικής περιόδου τριάντα (30) ημερών από την ημερομηνία έναρξης. Στο πλαίσιο των υπηρεσιών θα διατθεί ένας αρχιτέκτονας λύσεων Cloud Identity ο οποίος θα απαντά σε ερωτήσεις και θα παρέχει καθοδήγηση και προτάσεις, ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, για τα ακόλουθα θέματα:

- Τεχνικές δεξιότητες για την ενίσχυση της υλοποιημένης λύσης Cloud Identity του Πελάτη
- Ερωτήσεις σχετικά με την αρχιτεκτονική και την υλοποίηση της λύσης Cloud Identity του Πελάτη
- Καθοδήγηση σχετικά με τη λύση ή/και τη στρατηγική Cloud Identity του Πελάτη

2. Φύλλα Δεδομένων για την Επεξεργασία και Προστασία Δεδομένων

Η Πρόσθετη Πράξη για την Επεξεργασία Δεδομένων (Data Processing Addendum - Πρόσθετη Πράξη DPA) της IBM που διατίθεται στην ιστοσελίδα <http://ibm.com/dpa> και το (τα) Φύλλο(-α) Δεδομένων για την Επεξεργασία και Προστασία Δεδομένων (τα οποία αναφέρονται ως φύλλο(-α) δεδομένων ή Παράρτημα(τα) DPA) που διατίθενται στις παρακάτω διασυνδέσεις παρέχουν πρόσθετες πληροφορίες για την προστασία δεδομένων στις Υπηρεσίες Cloud και τις επιλογές που παρέχουν οι Υπηρεσίες Cloud για τα είδη Περιεχομένου που μπορεί να υφίστανται επεξεργασία, τις δραστηριότητες επεξεργασίας και τις λειτουργίες προστασίας δεδομένων, καθώς και στοιχεία για τη διατήρηση και επιστροφή Περιεχομένου. Η Πρόσθετη Πράξη DPA διέπει τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που περιλαμβάνονται σε Περιεχόμενο, εάν και στο βαθμό που ισχύουν i) ο Ευρωπαϊκός Γενικός Κανονισμός για την Προστασία Δεδομένων (GDPR) (ΕΕ/2016/679), ή ii) άλλοι νόμοι περί προστασίας δεδομένων που προσδιορίζονται στην ιστοσελίδα <http://www.ibm.com/dpa/dpl>.

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=735E5650E26711E69CCD7F0385C6524D>

3. Επίπεδα Παροχής Υπηρεσιών και Τεχνική Υποστήριξη

3.1 Σύμβαση Επιπέδου Παροχής Υπηρεσιών

Η IBM παρέχει στον πελάτη την ακόλουθη σύμβαση επιπέδου παροχής υπηρεσιών (SLA). Η IBM θα παρέχει την υψηλότερη ισχύουσα αποζημίωση με βάση τη σωρευτική διαθεσιμότητα της Υπηρεσίας Cloud, όπως αναφέρεται στον παρακάτω πίνακα. Το ποσοστό διαθεσιμότητας υπολογίζεται ως ο συνολικός αριθμός λεπτών σε ένα συμβατικό μήνα, μείον το συνολικό αριθμό λεπτών του Χρόνου Διακοπής της Υπηρεσίας κατά τη διάρκεια του συμβατικού μήνα, διαιρούμενος διά του συνολικού αριθμού λεπτών στο συμβατικό μήνα. Ο ορισμός του Χρόνου Διακοπής Υπηρεσίας, η διαδικασία για την έγερση αξιώσεων πίστωσης και ο τρόπος επικοινωνίας με την IBM για ζητήματα διαθεσιμότητας υπηρεσιών αναφέρονται στην επισκόπηση υποστήριξης των IBM SaaS στην ιστοσελίδα https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html.

Διαθεσιμότητα	Πίστωση (% της μηνιαίας χρέωσης συνδρομής*)
Χαμηλότερη από 99,9%	10%

* Η χρέωση συνδρομής είναι η συμβατικά προβλεπόμενη τιμή για το μήνα που αποτελεί το αντικείμενο της αξίωσης.

3.1.1 Άλλες Πληροφορίες για αυτή τη Σύμβαση SLA

Κατά τις πρώτες εξήντα (60) ημέρες της περιόδου ισχύος για τον Πελάτη ("Δοκιμαστική Περίοδος"), ο Πελάτης δεν θα δικαιούται καμία πίστωση σε περίπτωση μη επίτευξης από το περιβάλλον IBM Cloud Identity του ελάχιστου Ποσοστού του 99,9% που προβλέπεται στην παρούσα Σύμβαση για το Χρόνο Αδιάλειπτης Λειτουργίας. Εάν η IBM πριν ή κατά τη διάρκεια της Δοκιμαστικής Περιόδου εντοπίσει υπάρχουσες παραμετροποιήσεις, πολιτικές, δεδομένα ή κώδικα του Πελάτη ("Προϋπάρχοντα Λειτουργικά Τμήματα") που προορίζονται για μεταφορά στο IBM Cloud Identity Service αλλά θα εμπόδιζαν το IBM Cloud Identity Service στην επίτευξη του Ποσοστού Αδιάλειπτης Λειτουργίας που προβλέπεται στη Σύμβαση, η IBM θα διατηρεί το δικαίωμα να ειδοποιήσει τον Πελάτη για τα εν λόγω Προϋπάρχοντα Λειτουργικά Τμήματα και θα τα εξαιρέσει, κατά την αποκλειστική διακριτική ευχέρεια της IBM, από τις διατάξεις της Σύμβασης SLA. Σε περίπτωση που η IBM ειδοποιήσει τον Πελάτη για εξαιρούμενα Προϋπάρχοντα Λειτουργικά Τμήματα, η IBM θα είναι υπεύθυνη για την παρουσίαση ενός σχεδίου διορθωτικών μέτρων, το οποίο εξασφαλίζει στο βαθμό που αυτό είναι εφικτό την ανταπόκριση των εν λόγω εξαιρούμενων Προϋπάρχοντων Λειτουργικών Τμημάτων στο Ποσοστό Αδιάλειπτης Λειτουργίας που ορίζεται στην παρούσα Σύμβαση. Ο Πελάτης θα είναι αποκλειστικά υπεύθυνος για το κόστος των εν λόγω διορθωτικών μέτρων, εκτός εάν άλλως συμφωνηθεί από τα δύο συμβαλλόμενα μέρη.

3.2 Τεχνική Υποστήριξη

Για πληροφορίες σχετικά με την τεχνική υποστήριξη που παρέχεται για την Υπηρεσία Cloud, συμπεριλαμβανομένων στοιχείων επικοινωνίας για τη λήψη υποστήριξης, των βαθμών κρισιμότητας, των χρόνων απόκρισης και άλλων πληροφοριών και διαδικασιών υποστήριξης, επιλέξτε την Υπηρεσία Cloud στον οδηγό υποστήριξης της IBM (IBM support guide) στην ιστοσελίδα <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>.

4. Χρεώσεις

4.1 Μετρικά Συστήματα Χρέωσης

Τα μετρικά συστήματα χρέωσης για την Υπηρεσία Cloud καθορίζονται στο Έγγραφο Συναλλαγής.

Χρησιμοποιούνται τα ακόλουθα μετρικά συστήματα χρέωσης για αυτή την Υπηρεσία Cloud:

- Εξουσιοδοτημένος Χρήστης (Authorized User) είναι ένας μοναδικός χρήστης που έχει εξουσιοδοτηθεί να αποκτά πρόσβαση στις Υπηρεσίες Cloud με οποιονδήποτε τρόπο, είτε άμεσα είτε έμμεσα (για παράδειγμα, μέσω ενός προγράμματος πολυπλεξίας (multiplexing), μιας συσκευής ή ενός εξυπηρετητή εφαρμογών (application server)) με οποιοδήποτε μέσο.
- Υπάλληλος (Employee) είναι ένα μοναδικό πρόσωπο που εργάζεται στην Επιχείρηση του Πελάτη ή κατά άλλον τρόπο πληρώνεται από αυτήν ή ενεργεί εκ μέρους της, ανεξάρτητα από το εάν του έχει χορηγηθεί άδεια πρόσβασης στις Υπηρεσίες Cloud.
- Δικαιούμενος Συμμετέχων (Eligible Participant) είναι ένα φυσικό ή νομικό πρόσωπο που πληροί τις προϋποθέσεις για συμμετοχή σε οποιοδήποτε πρόγραμμα παράδοσης υπηρεσιών που βρίσκεται υπό τη διαχείριση ή παρακολούθηση των Υπηρεσιών Cloud.
- Περίπτωση Χρήσης (Instance) είναι κάθε πρόσβαση σε μια συγκεκριμένη παραμετροποίηση των Υπηρεσιών Cloud.
- Δέσμευση (Engagement) είναι μια επαγγελματική ή εκπαιδευτική υπηρεσία που σχετίζεται με τις Υπηρεσίες Cloud.

5. Πρόσθετοι Όροι

Για τις Συμβάσεις Υπηρεσιών Cloud (ή ισοδύναμες βασικές συμβάσεις cloud) που συνάφθηκαν πριν την 1η Ιανουαρίου 2019, ισχύουν οι όροι που αναφέρονται στον ιστότοπο <https://www.ibm.com/acs>.

5.1 Αναφορά του Πελάτη

Ο Πελάτης συμφωνεί ότι η IBM μπορεί να αναφέρει τον Πελάτη δημοσίως ως συνδρομητή των Υπηρεσιών Cloud σε διαφημίσεις και σε δημοσιεύσεις στον τύπο.

5.2 Λογισμικό Ενεργοποίησης

Η Υπηρεσία Cloud περιέχει το ακόλουθο Λογισμικό Ενεργοποίησης:

Το ακόλουθο λογισμικό ενεργοποίησης επιτρέπεται να χρησιμοποιείται μόνο με τις Υπηρεσίες Cloud "Cloud Identity Connect" και "Cloud Identity Verify":

- IBM Security Access Manager Virtual Enterprise Edition

Το ακόλουθο λογισμικό ενεργοποίησης επιτρέπεται να χρησιμοποιείται μόνο με την Υπηρεσία Cloud "Cloud Identity Govern":

- IBM Security Identity Governance and Intelligence Enterprise Edition
- IBM Security Identity Manager

5.3 Εξουσιοδότηση για τη Συλλογή και Επεξεργασία Δεδομένων

Η Υπηρεσία Cloud έχει σχεδιαστεί για να βοηθά τον Πελάτη να ενισχύει την ασφάλεια του περιβάλλοντός του και των δεδομένων του. Η Υπηρεσία Cloud θα συλλέγει πληροφορίες από Εξουσιοδοτημένους Χρήστες οι οποίες, είτε μεμονωμένες είτε σε συνδυασμό, μπορεί να θεωρούνται Δεδομένα Προσωπικού Χαρακτήρα σε ορισμένες δικαιοδοσίες. Στα δεδομένα που συλλέγονται μπορεί να περιλαμβάνονται διευθύνσεις IP προέλευσης, ταυτότητες χρήστη (user IDs), ονόματα και επώνυμα χρηστών, αριθμοί τηλεφώνου, κωδικοί πρόσβασης και διευθύνσεις email που έχουν παρασχεθεί στα πλαίσια της επικοινωνίας με την IBM για την υποστήριξη πελατών. Οι πρακτικές συλλογής και επεξεργασίας δεδομένων μπορεί να ενημερώνονται με σκοπό τη βελτίωση της λειτουργικότητας της Υπηρεσίας Cloud. Ένα έγγραφο στο οποίο παρέχεται μια πλήρης περιγραφή των πρακτικών συλλογής και επεξεργασίας δεδομένων ενημερώνεται όποτε είναι απαραίτητο και διατίθεται κατόπιν σχετικού αιτήματος του Πελάτη (Data Handling Guide). Ο Πελάτης εξουσιοδοτεί την IBM να συλλέγει αυτές τις πληροφορίες και να τις επεξεργάζεται σύμφωνα με τις διατάξεις των άρθρων Επεξεργασία Δεδομένων και Προστασία Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα στην ΕΕ.

Σημαντικό: Η παρούσα Περιγραφή Υπηρεσιών συντάχθηκε στην αγγλική γλώσσα. Μπορείτε να βρείτε και να εκτυπώσετε αντίγραφο της παρούσας Περιγραφής Υπηρεσιών στην αγγλική από την εξής ιστοσελίδα:

<http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/saas>

Η ελληνική μετάφραση παρέχεται μόνο για λόγους διευκόλυνσης. Σε περίπτωση ασυμφωνίας μεταξύ του αγγλικού κειμένου και της ελληνικής του μετάφρασης, το αγγλικό κείμενο υπερισχύει. Εάν για οποιονδήποτε λόγο δεν έχετε πρόσβαση στο αγγλικό κείμενο, παρακαλούμε όπως επικοινωνήσετε με τον τοπικό εκπρόσωπο της IBM προκειμένου να σας το αποστείλουμε άμεσα.